Note from the Deputy and Associate Deputy Ministers to the People of HRDC

Human Resources Development Canada is the social face of the federal government to people across Canada. Through our work and our cooperation with partners we make a difference in the lives of millions of Canadians. We are taking innovative steps that mean our department is evolving in new directions. We all know that each year brings new opportunities and challenges. We continually find new ways to improve our services.

This Business Plan identifies the issues that are likely to affect us most during the next 18 to 24 months. The plan will be revised in the spring to take into account the departmental longer-term vision currently under development and any announcements that affect the Department in the 1998 Budget Speech. The business plan is your guide to HRDC's priorities for action. We have focused on the steps that will be most visible and valuable to our clients and partners. We have emphasized the changes that local directors, managers, and front-line teams will be part of.

As you read this Business Plan, you will see that we have an active agenda. We are moving ahead on many projects that will produce better service to Canadians and a better working environment for us.

Reaching our goals will take the commitment of all employees. But we know that the people of this department have always shown the professionalism and the commitment to clients and communities that ensures success. We are personally committed to do our part to get the job done with you.

Mel Cappe
Deputy Minister of
Human Resources Development

Ian Green
Associate Deputy Minister of
Human Resources Development

[redacted]

[redacted]

Table of Contents

I. Introduction - A Commitment to Service 1

II. Our Core Business Products 2

(A) Income Security 2

(B) Employment Insurance 3

(C) Human Resources Investment 4

(D) Labour 8

III. Our Internal Department-Wide Priorities 10

(A) Supporting People 10

(B) Year 2000 Systems Challenges 11

IV. Looking to the Future 12

Annex A - Our Service Commitment 13

Annex B - HRDC's 1997-98 Expenditure Profile 14

I. Introduction – A Commitment to Service

HRDC MISSION

The mission of Human Resources Development Canada is:

To assist all Canadians in their efforts to live contributing and rewarding lives; and to promote a fair and safe workplace, a competitive labour market with equitable access to work, and a strong learning culture.

The HRDC Business Plan describes the new and important ways we will put our mission into action. It reflects government commitments in the Speech from the Throne. It highlights the commitment that everyone in HRDC shares to serve citizens well in every one of the millions of contacts that we have with them each year.

The Business Plan also emphasizes our work through partnerships and alternate forms of service delivery. We now work more closely with other governments and partners to reach shared goals and we do so with a continued commitment to quality service to Canadians. That emphasis shows that while much of our work is in transition, our commitment to quality service remains strong. Our new service standards are attached to this Business Plan as Annex A. A chart showing our financial highlights is attached as Annex B.

Some service delivery issues affect all aspects of our work. One is our commitment under the Official Languages Act to promote the growth and development of official language minority communities. We will identify the needs of these communities that we can help meet, develop concrete measures to do so, along with a schedule. Another is our commitment to ensure that we address the issues facing persons with disabilities effectively across all our programs and services.

II. Our Core Business Products

Our core business products are the HRDC programs, services and policies that reach more than 9 million Canadians each year. Increasingly, we are achieving results by working with partners who share our policy goals and our commitment to service.

(A) Income Security

The Canada Pension Plan (CPP) and Old Age Security programs (OAS) provide benefits to more than 4.5 million Canadians. This means more than 8.5 million payments each month, and annual spending of more than $40 billion. More than 3,000 HRDC employees work with these programs, as do many community partners.

Key Results Commitments

- ❑ We intend to respond to 88% of phone calls to Income Security Programs (ISP) telecentres on the same day.
- ❑ We intend to process CPP applications within 16 days, on average.
- ❑ We intend to process OAS applications within 16 days, on average.
- ❑ We will introduce survey mechanisms to track client satisfaction with our CPP and OAS services.

We also take measures to ensure high quality service during peak periods such as the annual Guaranteed Income Supplement Renewal process.

Expected Operational Priorities and Challenges

In early 1997, federal and provincial governments agreed on changes to the Canada Pension Plan. These address financing, investment practices and cost reductions. If Parliament agrees, important changes could be in place as early as January 1, 1998. We will ensure that CPP continues to operate smoothly through staff training, systems enhancements and a public communications campaign.

The Income Security Programs Redesign (ISPR) project continues to be a major challenge. ISPR was started to improve service delivery and efficiency through modernization. It has led to better processes and tools. A major ISPR goal has been a new Client Service Delivery Network (CSDN), an integrated system for client information. This proved to be far more complex than expected for reasons that include the impacts of changing departmental structures, systems requirements and the laws governing these programs. We are testing the CSDN systems components that have been completed so far. We will work with Treasury Board Secretariat and Public

Works and Government Services Canada to determine the direction and next steps for ISPR.

We will continue to improve the CPP Disability program through a strategic management plan. It centres on stronger program management, improved quality of services, increased accountability, better control of benefit costs, and expanded vocational rehabilitation and reassessment activities.

Moving disability operations from national headquarters to the regions is bringing decision-making over applications closer to clients. We are planning to shift the reassessment and vocational rehabilitation portions of disability, along with resources, to the regions as well. Staff will get the necessary training.

Other Projected Priorities

The government has announced that a new Seniors Benefit will replace the existing Old Age Security/Guaranteed Income Supplement (OAS/GIS) programs. This would require significant operational changes to GIS processes. We are preparing plans to implement the Seniors Benefit. For example, we will need to advise all current and potential OAS clients on their choice between moving to the Seniors Benefit or staying with OAS/GIS benefits.

Many of our CPP and OAS/GIS clients get money and services from other federal departments, provincial agencies and private insurers that operate similar programs. We will continue to build partnerships with our colleagues to provide better service to clients, improve program administration and cut duplication of efforts and cost.

(B) Employment Insurance

Income Benefits under the Employment Insurance Act involve approximately 3 million claims, 35 million cheques and 30 million inquiries (almost 70% of which are answered electronically) each year. About 8,000 staff are involved in this activity.

Key Results Commitments

- ❑ We intend to get first payments to 90% of claimants within 28 days and we intend to hear 90% of appeals within 30 days.
- ❑ We will track our efforts to process claims without errors.
- ❑ We will produce total savings worth $612 million from our work against fraud and abuse.

Expected Operational Priorities and Challenges

With implementation of the Employment Insurance Act well in hand, our operational focus will be continued improvement in the quality of our service, and achievement of greater productivity. We will seek out, share

and promote best practices as part of our processes to improve productivity. We will work to stabilize and improve the automated telephone systems to meet client demands. We will improve the appeals process through simplification initiatives. We will increase our control efforts to change public attitudes toward EI use and the importance of protecting the integrity of the EI fund.

We will implement Teledec and direct deposit in 1998. Teledec will allow claimants to complete their EI report cards using a touch tone phone and help direct deposit of benefits into claimant bank accounts.

Other Projected Priorities

Our Department will continue to report on the adjustment of individuals, employers, communities and the economy to the new EI Act and take action where necessary. Specifically, "Small Weeks Adjustment Projects" will continue until November 15, 1998 to assess if the new Act deters claimants from taking work that offers few hours per week. It will suggest actions that may be required in response. A longer term project will be to work with the Department of Justice to rewrite the EI Act using simpler, clearer wording.

(C) Human Resources Investment

Our Department plays a major role in assisting Canadians to address their employment, social development, and learning needs. These three areas are highly interdependent.

Our priorities for action cut across all three areas in support of the government's agenda as elaborated in the September 1997

Speech from the Throne. Our strategies will increasingly ensure that appropriate linkages are made as we more clearly define our accountabilities.

We achieve results through partnerships with other governments, business, labour and community-based groups, through direct delivery of programs and services to clients, and by providing quality information that Canadians can themselves use to make better informed decisions about their future. We are active in labour market adjustment and employment programming, giving particular attention to the needs of EI claimants and eligible former claimants, Aboriginal persons, Canadians with disabilities and youth. We have social development programs that increasingly involve cooperation with the provinces and territories in addressing the needs of children; learning initiatives such as student loans and support for literacy and learning technologies.

Key Results Commitments

- ❑ We will assist 174,000 EI claimants and eligible former claimants to find work or become self-employed.

- We will generate $864 million of unpaid EI Income Benefits as a result of active EI claimants returning to work before the end of their benefit entitlement period.

Accountability: Beginning in 1998-99, results targets will be established in consultation with the Labour Market Development Agreement partners. It is expected that results targets will become increasingly firmer until 2000-01 when the targets will be firmly set. We are identifying and defining the means to report the extent to which all our clients have achieved an employment result and have reduced, in the medium and longer-term, their dependency on government income support programs. We are also developing measures that will reflect our social development and learning results.

Expected Operational Priorities and Challenges

Active Labour Market Measures: Our major priority will be to continue the negotiation and implementation of Labour Market Development Agreements (LMDAs) with the provinces and territories. HRDC will be challenged to learn how to manage for results in an environment of asymmetrical program and service arrangements. The management and monitoring of these arrangements will be integral to HRDC achieving its performance targets. The LMDAs will trigger program, financial, administrative and systems changes. Some will involve the transfer of staff, which must be managed carefully and with sensitivity to the needs of those leaving HRDC, but particularly to those who remain. A major challenge will be to ensure that these new partnerships result in a continued high level of client satisfaction.

In parallel with the withdrawal from Training Purchases, HRDC will work, in concert with the provinces and territories, on the development and implementation of a Skills Loans and Grants employment benefit. It will assist insured participants to obtain skills for employment, ranging from basic to enhanced, through direct assistance to individuals. Most provinces and territories are targeting September 1998 for full implementation.

Creating Opportunity for Young Canadians: The Youth Employment Strategy will continue to assist young people by providing them with the tools to enhance their competitiveness in the Canadian and global economies. Through partnerships with other federal departments, other levels of government, the private sector and non-governmental organizations, Youth Service Canada and Youth Internship Canada will reach 30,000 young people who face barriers to entering the labour market. We will also engage these partners in the development of a Canada-wide mentorship program. Youth will have the opportunity to access relevant labour market information, to acquire employability skills and work experience which will enable them to get

a job or return to school. Through the Student Summer Job Action programs, 60,000 students will continue to get career-related summer jobs, loans to start a summer business and financial support to help them pursue their education. Our Department will work closely with other federal departments and with other levels of government to expand and enhance programs for youth including: internship programs in growth areas such as science and technology and international trade and development; community-based initiatives directed at youth at risk; and initiatives targeted to urban and off-reserve Aboriginal youth.

Information Products: In the area of labour market services, the emphasis will be on the development of new and innovative tools for self-service, building on our strengths as a source of high quality information on local, regional and national labour markets. We will continue to develop a national labour market information system with products that meet the needs of individuals, communities, institutions, organizations, and governments. We intend to create both employment and career-related information for job seekers, youth, persons with disabilities, students, as well as for employers looking for qualified workers or for workplace-related information. We will make these information products available in many ways, including Internet sites offered by HRDC and by many of our partners.

Persons with Disabilities: Another priority is to ensure equal opportunity for persons with disabilities to take a full part in our society and economy. In support of our Minister's lead role on Disability issues within the federal government, HRDC is leading an interdepartmental committee to

look at ways of ensuring in federal programming, adequate inclusion of and response to the needs and the issues of concern to persons with disabilities. HRDC is working to develop and maintain a framework of policies, programs, partnerships and services that will help us reach this goal. On the federal-provincial/territorial front, the Council on Social Policy Renewal, co-chaired by the Minister of HRDC, has identified disability as a priority. Their priority is to develop a common vision and framework for mutually supportive activity in this area. A Canada-Provincial/Territorial Employability Assistance for People with Disabilities Initiative is under negotiation and will be one aspect of the new framework. This initiative will replace the agreements under the current Vocational Rehabilitation of Disabled Persons (VRDP) program. We will continue to coordinate efforts to support the participation by disability non-governmental organizations in departmental consultation, planning and

delivery not only of the Opportunities Fund and VRDP and its replacement, but also on the federal-provincial and territorial Social Union negotiations.

Expanding Opportunity in Aboriginal Communities: We are well under way to finalizing the Aboriginal Human Resources Development Strategy as part of the Government's response to the Royal Commission on Aboriginal Peoples. It will set the stage for a new HRDC partnership with Aboriginal Persons and provinces aimed at reducing the dependence of Aboriginal people on government transfer programs. The strategy is expected to build on the current Regional Bilateral Agreements with Aboriginal organizations and will involve cooperation with other federal departments. We will continue to involve Aboriginal people in the Social Union process through the Aboriginal Technical Committee on Social Policy Renewal. We will also develop Aboriginal components of the National Children's Agenda and of Youth Initiatives.

Partnerships: The Human Resource Partnerships Initiative will continue to encourage business and labour to take charge of shared human resource issues through sector councils and other vehicles. It will also support research that adds to our knowledge of labour market issues. We want our labour and business partners to work together to address the human resources issues affecting their sector(s) of the economy, to influence the efforts of governments to improve the Canadian learning system and remove interprovincial barriers to worker mobility.

Investing in Children: We will be working closely with other federal departments in the design and implementation of the National Children's Benefit. We will be working with the provinces and territories to establish the National Re-investment Framework. We will continue to support the development over three years (1996-1999) of 6,000 child care spaces in Aboriginal communities through the First Nations and Inuit Child Care program as well as research on child care issues through the Child Care Visions program. Through the National Adoption Desk, we will continue to work with our provincial and territorial partners to ensure that an effective system is maintained for international adoptions.

Literacy: Our Department will play a key role to support literacy efforts. We will work with learning and literacy organizations, employer organizations, sector councils and worker organizations to promote and support a strong workplace learning culture. One priority will be to support the development of a Canadian literacy infrastructure which will strengthen literacy partnerships in Canada. Special attention will be given to family literacy initiatives as a way to promote adult literacy and develop strong literacy skills for the next generation. We intend to strengthen literacy programs by supporting research and the testing of new approaches.

Learning: We will improve access to post-secondary education and address increasing student debt through further changes to the Canada Student Loans Program. Students with dependents will be provided with increased financial assistance. The Office of Learning Technologies (OLT) will continue its work with partners such as educational institutions, Sector Councils and community organizations to expand learning opportunities for adults through the use of technologies. It will work with its partners to support research, testing and assessment related to the use of learning technologies, and to increase the availability and sharing of knowledge about learning technologies. Particular attention will be put on learning in the workplace and community-based learning networks.

Other Projected Priorities

Many important labour market, learning and social development initiatives are taking shape but have not yet been finalized enough to guide our operational planning. Many relate to the work that the federal government is doing with the provinces, territories, Aboriginal people, persons with disabilities and other partners to strengthen Canada's Social Union. They emphasize the increased importance of working with communities and groups within society so they can build the capacity to identify and act on their own priorities.

The National Children's Agenda will focus resources on meeting the needs of children, especially those in low income families. Our Department is deeply involved in defining and planning implementation of the agenda.

(D) Labour

More than one million Canadians work at 40,000 worksites regulated under federal labour jurisdiction. More than 670 HRDC employees provide or directly support activities related to industrial relations, occupational safety and health, labour standards, fire prevention, workplace equity requirements, labour relations information dissemination services.

Key Results Commitments

Our key performance measures deal with interventions under the Canada Labour Code:

- ❑ We expect to settle 75% of unjust dismissal complaints under Part III.
- ❑ We expect to resolve 80% of all other Part III complaints within 120 days.
- ❑ We expect to resolve voluntarily 90% of situations of non-compliance with the safety and health requirements of Part II (except for situations of danger), through the acceptance of Assurances of Voluntary Compliance.

We expect that 90% of collective bargaining disputes under our jurisdiction will be settled without a work stoppage.

We also intend to refine these measures during the year.

Expected Operational Priorities and Challenges

Our Department has been decentralizing delivery of many workplace programs. The next step will be an action plan and resource model to ensure consistent, effective and efficient application of federal laws and the delivery of essential services. This plan will reflect the implementation of HRDC's Service Delivery Network and the potential of alternate delivery options, such as partnerships.

We intend to do more to educate Canadians on the new Employment Equity Act, its purpose and the importance of equality in the workplace.

Other Projected Priorities

Canada's workplaces are changing rapidly in response to competitive pressures, technological change and skill needs. In response to the changing nature of work, we are reviewing our policies and legislation that affects the workplace. We will develop a strategic plan that could address ways to improve security arrangements for workers who do not work in regular, full-time jobs, enhance learning opportunities for workers, and promote the use of innovative workplace practices and flexible working time arrangements.

Bill C-19 to amend Part I (Industrial Relations) of the Canada Labour Code is presently before Parliament. Legislative amendments to Part II (Occupational Safety and Health), which would shift more responsibility for ensuring a safe and healthy work environment from HRDC staff to employers and employees could be introduced in the new year. Part III (Labour Standards) could be amended, depending on the outcome of consultations that will continue until 1998.

We will start consultations on possible changes to the Government Employees' Compensation Act (GECA). This Act covers employees of the federal government, agencies and Crown Corporations who suffer occupational injuries or illnesses.

We will continue to provide international leadership in promoting core labour standards by participating in international organizations.

III. Our Internal Department-Wide Priorities

We have many internal department-wide priorities. The two most important ones are to support our people and to address the computer systems "Year 2000" challenge.

(A) Supporting People

Our people are the heart of HRDC's services to Canadians. The Department is determined to reflect that by building new approaches to work and career development through our "Supporting People" initiative and our involvement in the government-wide "La Relève".

It will be up to leaders, teams and staff throughout HRDC to create the kind of open, innovative working environment that is our goal. They will be accountable for results. They will be able to use tools such as learning plans, yearly feedback from staff, and surveys on the working climate of their operation. They will have access to the leadership skills development resources that they may need to achieve our workplace goals.

In building this stronger environment, we will use a variety of human resource tools and services across the Department. We intend to emphasize wellness initiatives, such as ones that promote a balance between work and family. We will build on our continuing work to show our appreciation and recognition of individual and team accomplishments.

Learning and development will be an important focus of the new work environment for individual employees. This will go beyond HRDC's ongoing need for people with the right skills to meet operational requirements. More importantly, it will help staff take greater

charge of their careers. One example will encourage leaders to allow each employee to devote up to five days to career development each year, based on an effective learning plan.

We will also continue to create more flexible, modern human resource structures and processes through the Integrated Human Resources Model. One strategy will replace our current job definitions through the new Universal Classification Standard. Between 1998 and 1999 we will evaluate and rewrite all HRDC job descriptions. The new ones will reflect the competencies or skills that people need to perform well. It will pave the way for a staffing system in which each employee works at a level and not a narrow job. This change will offer our people the room to use a range of skills and to move more easily among jobs.

(B) Year 2000 Systems Challenges

The "Year 2000" crisis is a global phenomenon for computer systems. It refers to the potential for systems errors, malfunction and failure as a result of the past practice by computer professionals of representing the year as a two-digit code. As a result some systems could treat an entry reading "00" as meaning 1900, even if it is 2000. The implications for HRDC services are significant.

Dealing with the Year 2000 issue is our most significant systems priority. Our objective is to ensure that all priority applications work properly with Year 2000 data by January 1, 1999. To meet that goal, we are identifying critical applications, converting them where necessary, testing to

ensure Year 2000 compliance and implementing. Manual contingency plans have been developed to maintain key services and functions.

Impacts of the Year 2000 issue will extend throughout our Department. Workloads will increase for many employees, e.g. those working on assessment, conversion, testing and implementation. Local Area Administrators will not only have to implement national applications but also their local ones.

The scale of this project will also impact on enhancements, new functionality and new systems. All that are neither tied to new legislation nor are operationally-critical are delayed except for the Corporate Management System, Labour Officer Information System and Canada Student Loans. Development will continue on these projects to ensure Year 2000 compliance. Activities that support the new Labour Market Development Agreements with provinces and territories will also continue.

IV. Looking to the Future

Change is not going to stop. The future will never be crystal clear. As the federal government identifies emerging social and economic priorities, it will often look to us for action in meeting them. It will call on the partnerships we have built with other governments, all sectors of society and communities.

We are developing a longer-term vision that will help us thrive in this new environment. People from the regions and National Headquarters are developing a comprehensive vision of our future. We are mapping out an HRDC that helps Canada achieve its goals in five areas:

- lifelong learning;
- employment access and adjustment;
- safe, effective workplaces;
- equitable participation; and
- income security.

In all these areas, we will want to ensure that HRDC delivers its programs and policies in a way that:

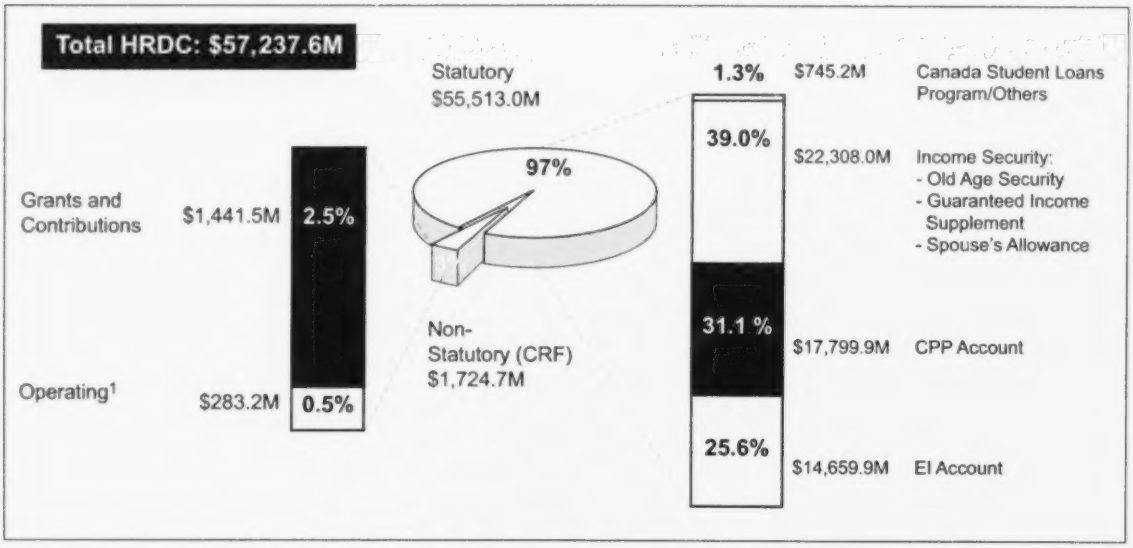
- supports individuals and families;
- builds community capacity; and
- strengthens the social union.

That vision will go beyond confirming the role that HRDC will play in Canadian life. It will establish the tools and approaches we need to reach our goals effectively and efficiently.

Annex A - Our Service Commitment

- You are entitled to courteous and considerate treatment and complete and accurate information about your entitlements and obligations.
- We aim to keep the waiting time to meet a client service officer to a minimum. Waiting times will be posted in our offices.
- You are entitled, if you qualify, to receive your first payment within:
  - 28 days for Employment Benefits and Measures;
  - 28 days for Employment Insurance benefits; and
  - 35 days for Old Age Security or Canada Pension Plan benefits.
- We will provide 24-hour emergency response service for fatal accidents and refusals to work in the federal jurisdiction.
- We will respond to complaints of unjust dismissal under federal jurisdiction within two working days.
- Office specific standards added here.
- Office specific standards added here.

Annex B - HRDC's 1997-98 Expenditure Profile



1. Excludes $144.0 million in Employee Benefit Plan of which $115.8 million is recoverable from the EI ($104.6 million) and the CPP ($11.2 million) Accounts.

Note du Sous-ministre et du Sous-ministre délégué aux employés de DRHC

Développement des ressources humaines Canada représente le volet social du gouvernement fédéral aux yeux des gens de toutes les régions du Canada. Notre travail et ce que nous accomplissons en collaboration avec nos partenaires touchent des millions de Canadiennes et de Canadiens. Nos mesures novatrices témoignent des nouvelles orientations du Ministère. Chaque année apporte son lot de possibilités et de défis. Nous trouvons constamment de nouvelles façons d'améliorer nos services.

Le Plan d'activités de DRHC expose les enjeux qui, selon toute vraisemblance, nous occuperont particulièrement au cours des deux prochaines années. Il sera révisé au printemps pour faire état de la vision à plus long terme en voie d'être élaborée pour DRHC ainsi que de toute annonce formulée dans le discours du budget de 1998 susceptible d'avoir des répercussions sur le Ministère. Le Plan d'activités constitue votre guide des priorités d'action du Ministère. Nous mettons l'accent sur les dispositions qui seront les plus manifestes et les plus pratiques pour nos clients et nos partenaires. Nous soulignons les changements que les directeurs, les gestionnaires et les équipes de première ligne contribueront à apporter au niveau local.

À la lecture du Plan d'activités, vous constaterez que nous avons un programme substantiel. Nous allons de l'avant dans nombre de projets qui amélioreront les services dispensés aux Canadiennes et aux Canadiens tout en assurant à nos effectifs un milieu de travail lui aussi amélioré.

L'atteinte des objectifs exige un engagement de tous les employés. Nous savons que les ressources humaines de DRHC ont toujours fait preuve, à l'égard de la clientèle et de la communauté, du professionnalisme qui demeure le garant de notre succès. Nous nous engageons personnellement à faire les efforts requis pour vous accompagner dans votre travail.

Mel Cappe
Sous-ministre de Développement des ressources humaines

Ian Green
Sous-ministre délégué de Développement des ressources humaines

Table des matières

I. Introduction – Excellence du service 1

II. Ce que nous avons à offrir 2

(A) Sécurité du revenu 2

(B) Assurance-emploi 3

(C) Investissement dans les ressources humaines 4

(D) Travail 8

III. Priorités internes à l'échelle du ministère 10

(A) Soutenir nos ressources humaines 10

(B) Systèmes et défis de l'an 2000 11

IV. Perspectives 12

Annexe « A » Nos normes de service 13

Annexe « B » Profil des dépenses de DRHC 1997-1998 14

I. Introduction – Excellence du service

MISSION DE DRHC

La mission de Développement des ressources humaines Canada consiste à :

Appuyer les efforts de tous les Canadiens et Canadiennes dans leur recherche d'une vie active et satisfaisante; favoriser le développement d'un milieu de travail équitable et sûr, d'un marché du travail concurrentiel où les chances d'emploi sont égales et d'une solide culture de l'acquisition du savoir.

Dans le Plan d'activités de DRHC, on explique les moyens à la fois nouveaux et considérables qui permettront au Ministère de remplir sa mission. Il s'inspire des engagements pris par le gouvernement dans le discours du Trône. On y indique la volonté des effectifs de DRHC de bien desservir les citoyens dans chacune des circonstances qui les met en contact avec eux.

Le Plan d'activités décrit le travail que nous faisons dans le cadre de partenariats et d'autres méthodes de prestation des services. Nous travaillons maintenant en collaboration plus étroite avec les autres gouvernements et nos divers partenaires afin d'atteindre les objectifs que nous avons en commun. Dans notre travail de tous les jours, nous visons l'excellence du service pour l'ensemble des Canadiens. Le milieu est en pleine mutation, mais notre engagement à l'égard de l'excellence reste le même. Les nouvelles normes de service se trouvent en Annexe « A » du présent document. Un diagramme présentant les faits saillants, en termes financiers, est présenté en Annexe « B ».

Certaines questions affectent tous les aspects de notre travail. Il en est ainsi de notre obligation, aux termes de la Loi sur les langues officielles, de promouvoir l'épanouissement et le développement des communautés minoritaires de langue officielle. À cette fin, nous établirons les besoins auxquels nous pouvons contribuer au sein de ces communautés. Pour atteindre cet objectif, nous mettrons au point des mesures concrètes et un échéancier adéquat. Dans l'ensemble de nos programmes et services, nous sommes déterminés à faire des questions qui touchent les personnes handicapées une autre priorité.

II. Ce que nous avons à offrir

Ce que nous avons à offrir, ce sont des programmes, des services et des politiques qui rejoignent plus de 9 millions de Canadiens chaque année. De plus en plus, nous faisons appel, pour l'accomplissement de nos responsabilités, à des partenaires qui partagent nos objectifs et qui ont, à l'égard du service, les mêmes principes que nous.

(A) Sécurité du revenu

Grâce au Régime de pensions du Canada (RPC) et au programme de Sécurité de la vieillesse (SV), des prestations sont versées à plus de 4,5 millions de Canadiens, ce qui représente plus de 8,5 millions de versements mensuels et des dépenses annuelles de plus de 40 milliards de dollars. Plus de 3 000 employés de DRHC travaillent à ces programmes, avec le concours de nombreux partenaires au sein de la communauté.

Résultats clés des engagements

- Nous avons l'intention de répondre le jour même à 88 p. 100 des appels que reçoivent les télécentres des programmes de sécurité du revenu (PSR).
- Nous avons l'intention de traiter les demandes de prestations au titre du RPC en moins de 16 jours en moyenne.
- Nous avons l'intention de traiter les demandes de prestations au titre de la SV en moins de 16 jours en moyenne.
- Nous mettrons en place des mécanismes de consultation afin de mesurer la satisfaction de la clientèle à l'égard des services que nous assurons relativement au RPC et à la SV.

Nous prenons également des dispositions pour assurer un service d'excellence au cours de certaines périodes de pointe comme celle du processus annuel de renouvellement du Supplément de revenu garanti.

Priorités et défis opérationnels

Au début de 1997, les gouvernements fédéral et provinciaux se sont entendus pour apporter des changements au Régime de pensions du Canada. Les modifications touchent le financement, les pratiques d'investissement et la réduction des coûts. Si le Parlement donne son accord, d'importants changements pourraient entrer en vigueur dès le 1er janvier 1998. Nous veillerons à ce que le RPC fonctionne sans heurt grâce à la formation des ressources humaines, à l'amélioration des systèmes et à une campagne de sensibilisation du public.

Le projet de Remaniement des programmes de la sécurité du revenu demeure un défi majeur. Le remaniement des PSR a été entrepris en vue d'améliorer la prestation des services et d'accroître l'efficacité grâce à la modernisation. Il a donné lieu à l'élaboration de processus plus adéquats et d'instruments de travail plus efficaces. L'un des objectifs primordiaux du remaniement des PSR est l'inauguration d'un nouveau réseau de prestation de services à la clientèle -- un système intégré d'information à la clientèle. Le projet s'est avéré beaucoup plus complexe que prévu à cause, notamment, des changements apportés aux structures ministérielles, aux technologies des systèmes

et aux lois régissant les programmes en cause. Nous procédons présentement à la mise à l'essai de certains des composants du réseau de prestation de services à la clientèle. En collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, nous déterminerons l'orientation du projet de remaniement des PSR et les prochaines étapes à suivre.

Nous continuerons d'améliorer le programme de prestations d'invalidité du RPC en nous inspirant d'un plan de gestion stratégique. Nous mettrons l'accent sur une gestion plus ferme des programmes, l'excellence des services, une responsabilisation accrue, un meilleur contrôle des coûts des prestations et un élargissement des initiatives de réadaptation professionnelle et de réévaluation.

Le fait de déléguer certaines responsabilités reliées à l'invalidité de l'Administration nationale aux régions rapproche les clients du centre décisionnel qui se prononce sur leurs demandes. Nous prévoyons déplacer également vers les régions, avec les ressources requises, les éléments qui touchent la réévaluation et la réadaptation professionnelle des prestations d'invalidité. Le personnel recevra la formation nécessaire.

Autres priorités

Le gouvernement a annoncé qu'une nouvelle prestation aux aînés remplacerait les actuels programmes de Sécurité de la vieillesse (SV) et du Supplément de revenu garanti (SRG). Dans ce but, il faudra apporter d'importants changements opérationnels aux processus touchant le SRG. Nous sommes en train d'établir des méthodes pour la mise en place de la prestation aux aînés. Nous devrons renseigner tous les clients actuels et potentiels de la SV sur le choix qu'ils doivent faire entre la prestation aux aînés ou les prestations de SV et de SRG.

Beaucoup de nos clients du RPC et de la SV/SRG reçoivent des prestations et des services d'autres ministères fédéraux, d'organismes provinciaux et d'assureurs privés dispensant des programmes semblables. Nous continuerons d'établir des partenariats avec eux afin d'offrir de meilleurs services, d'améliorer l'administration des programmes et de diminuer le chevauchement des efforts et des coûts.

(B) Assurance-emploi

Les prestations versées en vertu de la Loi sur l'assurance-emploi touchent quelque 3 millions de réclamations, sont payées au moyen de 35 millions de chèques et donnent lieu à 30 millions de demandes de renseignements (dont près de 70 p. 100 reçoivent une réponse par voie électronique) chaque année. Quelque 8 000 employés ont un rôle à jouer dans le cadre de cette activité.

Résultats clés des engagements

- Nous avons l'intention d'effectuer le premier paiement à 90 p. 100 des prestataires en moins de 28 jours et d'entendre 90 p. 100 des appels en moins de 30 jours.
- Nous assurerons le suivi des efforts que nous faisons pour traiter les demandes sans erreur.
- Nous réaliserons des économies totales de 612 millions de dollars grâce à notre travail contre la fraude et les abus.

Priorités et défis opérationnels

La mise en oeuvre de la Loi sur l'assurance-emploi étant fermement engagée, nous continuerons à viser l'excellence du service et de la productivité. Nous adopterons et partagerons les meilleures pratiques afin d'améliorer la productivité. Nous travaillerons à parfaire les systèmes téléphoniques automatisés de manière à répondre aux attentes de la clientèle. Nous raffinerons la procédure d'appel par des initiatives de simplification. Nous intensifierons nos initiatives de contrôle afin de modifier l'attitude parfois complaisante du public à l'égard de l'assurance-emploi. Nous essaierons au contraire de le sensibiliser à l'importance de protéger l'intégralité du fonds de l'assurance-emploi.

En 1998, nous mettrons en œuvre le système Télédec et le dépôt direct. Télédec donnera aux prestataires la possibilité de remplir leur carte de déclaration d'assurance-emploi sur un téléphone à clavier. Cela permettra le dépôt direct des prestations dans le compte bancaire du prestataire.

Autres priorités

Notre Ministère continuera de faire rapport sur le niveau d'adaptation des particuliers, des employeurs, des communautés et de l'économie à la nouvelle Loi sur l'assurance-emploi. S'il y a lieu, il prendra les dispositions qui s'imposent. Le « projet d'ajustement relié aux petites semaines » se poursuivra notamment jusqu'au 15 novembre 1998, en vue de déterminer si la nouvelle loi dissuade les prestataires d'accepter un emploi comportant peu d'heures de travail par semaine. Il donnera lieu à des suggestions de solutions correctives. À plus long terme, nous prévoyons travailler de concert avec le ministère de la Justice pour récrire la Loi sur l'assurance-emploi en termes plus simples et plus faciles à comprendre.

(C) Investissement dans les ressources humaines

Notre ministère joue un rôle capital auprès des Canadiens en les aidant à répondre à leurs besoins en matière d'emploi, de développement social et d'apprentissage. Ces secteurs sont largement interdépendants, et nos priorités d'intervention les touchent tous les trois, appuyant ainsi le programme du gouvernement présenté lors du Discours du Trône de septembre 1997. Nos stratégies favoriseront la création graduelle de liens efficaces à mesure que nous définirons plus clairement nos responsabilités.

Nous obtenons des résultats en établissant des partenariats avec d'autres gouvernements, les entreprises, les travailleurs et les groupes communautaires, et en offrant directement des programmes et des services à la clientèle ainsi que de l'information de qualité dont les Canadiens peuvent se servir eux-mêmes afin de prendre des décisions éclairées à l'égard de leur avenir. Nous sommes également actifs dans les domaines de l'adaptation au marché du travail et des programmes d'emploi, tout en étant particulièrement attentifs aux besoins des prestataires d'assurance-emploi, des anciens prestataires admissibles, des Autochtones, des personnes handicapées et des jeunes. Des

programmes de développement social auxquels collaborent de plus en plus les provinces et les territoires permettent de répondre aux besoins des enfants. Dans le cadre des stratégies d'apprentissage, nous offrons des prêts aux étudiants ainsi que de l'aide à l'alphabétisation et au développement des technologies d'apprentissage.

Résultats clés des engagements

- Nous aiderons 174 000 prestataires et anciens prestataires à trouver du travail ou à devenir travailleurs autonomes.
- Nous obtiendrons 864 millions de dollars au titre des prestations d'assurance-emploi non versées en raison du retour au travail de clients avant la fin de leur période d'admissibilité aux prestations.

Responsabilisation : À compter de 1998-1999, les résultats visés seront établis de concert avec nos partenaires aux termes des Ententes sur le développement du marché du travail (EDMT). On s'attend à ce que ces objectifs se précisent graduellement pour être définitivement fixés en 2000-2001. Nous sommes en train de déterminer un moyen de rendre compte du degré de réalisation de résultats liés à l'emploi par les clients ainsi que du degré de réduction, à moyen et à long terme, de leur dépendance à l'égard des programmes gouvernementaux de soutien du revenu. En outre, nous mettons actuellement au point des mesures qui refléteront nos résultats en matière de développement social et d'apprentissage.

Priorités et défis opérationnels

Mesures actives d'aide à l'emploi : L'une de nos grandes priorités consistera à poursuivre la négociation et la mise en oeuvre des EDMT conclues avec les provinces et les territoires. DRHC sera mis au défi d'appendre à gérer en fonction des résultats dans un contexte de diversité en matière de dispositions de programme et de service. La gestion et le contrôle de ces dispositions feront partie intégrante de la réalisation de nos objectifs de rendement. Les ententes donneront lieu à des changements touchant les programmes, les finances, l'administration et les systèmes. Certaines entraîneront des mutations d'employés qu'il faudra gérer avec soin et sensibilité, en considération des besoins de ceux qui quittent DRHC, mais surtout de ceux qui restent. Il importera tout particulièrement de veiller à ce que, dans le cadre de ces nouveaux partenariats, le niveau de satisfaction des clients demeure élevé.

Pendant la retraite progressive des Achats de formation, DRHC travaillera de concert avec les provinces et les territoires à l'élaboration et à la mise en oeuvre d'une prestation d'emploi sous forme de prêts et de subventions de perfectionnement. Cette mesure aidera les participants à acquérir des compétences professionnelles, tant de base qu'améliorées, grâce à un soutien direct aux particuliers. La plupart des provinces et des territoires prévoient la mise en oeuvre complète d'ici septembre 1998.

Perspectives d'emploi pour les jeunes Canadiens : La Stratégie d'emploi pour les jeunes continuera à offrir un appui aux jeunes en mettant à leur disposition des outils destinés à accroître leur compétitivité sur les marchés national et mondial. Grâce aux partenariats avec d'autres ministères fédéraux, d'autres paliers de gouvernement, le secteur privé et des organismes non gouvernementaux, Service

jeunesse Canada et Jeunes stagiaires Canada seront en mesure d'aider 30 000 jeunes éprouvant des difficultés à entrer sur le marché du travail. Nous inviterons également nos partenaires à participer à l'élaboration d'un programme de mentorat pour l'ensemble du Canada. Les jeunes auront la possibilité d'obtenir de l'information pertinente sur le marché du travail ainsi que d'acquérir des compétences relatives à l'employabilité et de l'expérience professionnelle, lesquelles favoriseront l'obtention d'un emploi ou le retour aux études. Le programme Objectif emplois d'été pour étudiants offrira à 60 000 étudiants des emplois d'été axés sur la carrière, des prêts pour la création d'entreprises d'été et un soutien financier pour leur permettre de poursuivre leurs études. Notre ministère travaillera en étroite collaboration avec d'autres ministères fédéraux et d'autres paliers de gouvernement afin d'élargir et d'améliorer les programmes destinés aux jeunes, c'est-à-dire : les programmes de stage dans les secteurs en croissance tels que la science et la technologie, ou encore, l'expansion et le commerce international; les initiatives communautaires à l'intention des jeunes à risques; les initiatives visant les jeunes Autochtones des villes et hors-réserve.

Produits d'information : En matière de services du marché du travail, nous mettrons l'accent sur la création d'instruments innovateurs pour le libre-service et tablerons sur nos forces en tant que source d'information de grande qualité sur les marchés du travail locaux, régionaux et nationaux. Nous poursuivrons la mise au point d'un système national de renseignements sur le marché du travail offrant des produits qui répondent aux besoins des particuliers, des collectivités, des institutions, des organismes et des gouvernements. Nous comptons élaborer de l'information axée sur l'emploi et la carrière, destinée aux chercheurs d'emploi, aux jeunes, aux personnes handicapées, aux étudiants ainsi qu'aux employeurs en quête de travailleurs qualifiés et de renseignements sur le marché du travail. Nous rendrons ces

produits accessibles de diverses façons, notamment au moyen des sites Internet offerts par DRHC et bon nombre de nos partenaires.

Personnes handicapées : Une autre priorité consiste à accorder aux personnes handicapées autant de possibilités qu'aux autres personnes de participer pleinement à notre société et à notre économie. Pour aider le ministre à jouer son rôle de chef de file au sein du gouvernement fédéral quant aux questions liées aux personnes handicapées, DRHC joue un rôle de premier plan au sein d'un comité interministériel; les membres du comité cherchent des façons de s'assurer que la programmation fédérale traite correctement des sujets de préoccupation et des besoins des personnes handicapées et y répond. DRHC travaille à la conception d'un cadre de politiques, de programmes, de partenariats et de services qui nous aideront à atteindre ce but. Au palier fédéral-provincial et territorial, les membres du Conseil du renouveau de la politique sociale, dont le co-président est le ministre de Développement des ressources humaines, ont déterminé que tout sujet relatif aux personnes handicapées est une priorité. Les membres du Conseil visent à élaborer une vision et un cadre communs pour s'entraider dans ce domaine. Un programme fédéral, provincial et territorial de soutien à

l'employabilité destiné aux personnes handicapées fait l'objet de négociations et serait l'une des composantes du nouveau cadre. Cette initiative remplacera les ententes conclues dans le cadre du Programme de réadaptation professionnelle des personnes handicapées. Nous continuerons à coordonner les efforts pour appuyer la participation d'organisations non gouvernementales à la consultation, à la planification et à la prestation des services du ministère, non seulement dans le cadre du Fonds de participation des personnes handicapées et du Programme de réadaptation et de ce qui le remplacera, mais également aux négociations fédérales-provinciales et territoriales sur la solidarité sociale.

Accroissement des possibilités dans les collectivités autochtones : Nous parachèverons bientôt la Stratégie de développement des ressources humaines pour les Autochtones dans le cadre de la réponse du gouvernement à la Commission royale sur les peuples autochtones. Cette stratégie ouvrira la voie à un nouveau partenariat entre DRHC, les Autochtones et les provinces, partenariat destiné à réduire la dépendance des Autochtones à l'égard des programmes de transferts gouvernementaux. La stratégie devrait s'inspirer des ententes bilatérales régionales actuelles conclues avec les organismes autochtones et elle exigera la participation d'autres ministères fédéraux.

Nous continuerons à faire participer les Autochtones au processus du renouveau de la solidarité sociale dans le cadre des travaux du Comité technique autochtone du renouveau de la politique sociale. Nous élaborerons également les composantes autochtones du Programme national destiné aux enfants et d'Initiatives Jeunesse.

Partenariats : L'initiative de partenariats en matière de ressources humaines continuera à encourager les entreprises et les travailleurs à prendre en charge les questions communes de ressources humaines par le truchement de conseils sectoriels et d'autres moyens pratiques. Il incitera également à la recherche qui enrichit nos connaissances du marché du travail. Nous voulons que nos partenaires du monde du travail et du secteur des entreprises travaillent ensemble pour résoudre des problèmes relatifs aux ressources humaines qui affectent leur(s) secteur(s), à influer sur les initiatives du gouvernement visant à améliorer le système d'apprentissage du Canada et à éliminer les barrières interprovinciales qui restreignent la mobilité des travailleurs.

Investissement dans les enfants : Nous travaillerons étroitement avec d'autres ministères fédéraux à la conception et à l'implantation d'un programme national d'allocations aux enfants. Nous travaillerons de concert avec les provinces et les territoires à établir le cadre de réinvestissement national. De 1996 à 1999, nous continuerons à appuyer la création de 6 000 places en garderie dans les communautés autochtones dans le cadre du programme de garde d'enfants pour les Premières nations et les Inuit ainsi que la recherche sur les services de garderie dans le cadre du programme Visions des services de garderie. En collaboration avec le Bureau national d'adoption, nous continuerons à travailler avec nos partenaires provinciaux et territoriaux pour veiller au fonctionnement d'un système efficace pour l'adoption internationale.

Alphabétisation : Notre ministère jouera un rôle prépondérant pour soutenir des initiatives d'alphabétisation. Nous travaillerons avec les

organismes voués à l'apprentissage et à l'alphabétisation, les organisations d'employeurs, les conseils sectoriels et les mouvements de travailleurs pour promouvoir une solide culture de l'apprentissage en milieu de travail. L'une de nos priorités consistera à établir et à soutenir des réseaux communautaires d'alphabétisation qui renforceront les partenariats en matière d'alphabétisation au Canada. Une attention particulière sera accordée aux projets d'alphabétisation des familles en tant que moyen pour encourager l'alphabétisation des adultes et favoriser une forte alphabétisation chez la prochaine génération. Nous comptons renforcer les programmes d'alphabétisation en encourageant la recherche et en mettant à l'essai de nouvelles approches.

Apprentissage : Nous allons faciliter l'accès à l'enseignement postsecondaire et aider à résoudre le problème de la dette croissante chez les étudiants en apportant d'autres modifications au Programme canadien de prêts aux étudiants. Les étudiants avec personnes à charge recevront de l'aide financière supplémentaire. Le Bureau des technologies d'apprentissage continuera à travailler avec ses partenaires, notamment les établissements d'enseignement, les conseils sectoriels et les organismes communautaires pour améliorer les possibilités d'apprentissage à l'intention des adultes grâce au recours des technologies. Il travaillera avec ses partenaires pour venir en aide aux domaines de la recherche, des essais et de l'évaluation liés à l'utilisation des techniques d'apprentissage et visant à améliorer la disponibilité et le partage des connaissances relatives aux techniques d'apprentissage. Une attention particulière sera accordée à l'apprentissage en milieu de travail et aux réseaux d'apprentissage communautaires.

Autres priorités

De nombreuses initiatives concrètes touchant le marché du travail, l'apprentissage et le développement social sont en train de prendre forme, mais elles n'ont pas encore été parachevées au point de pouvoir orienter notre planification opérationnelle. Nombre d'entre elles concernent le travail accompli par le gouvernement fédéral en collaboration avec les provinces, les territoires, les Autochtones, les personnes handicapées et d'autres partenaires en vue de renforcer la solidarité sociale au Canada. Elles insistent sur l'importance croissante de travailler avec les collectivités et les groupes de la société pour les aider à établir leurs propres priorités et à contribuer à les mettre en oeuvre.

Le Programme national destiné aux enfants concentrera les ressources sur les enfants, en particulier les enfants de familles à faible revenu. Notre ministère s'emploie à élaborer et à planifier ce programme.

(D) Travail

Plus d'un million de Canadiennes et de Canadiens occupent un poste dans 40 000 lieux de travail qui relèvent de la compétence fédérale. Plus de 670 employés de DRHC exercent ou soutiennent directement des activités reliées aux relations industrielles, à la santé et à la sécurité au travail, aux normes du travail, à la prévention des incendies, aux exigences relatives à l'équité en milieu de travail et aux services de diffusion de l'information sur les relations de travail.

Résultats clés des engagements

Nos principales activités ont trait aux interventions effectuées en vertu du Code canadien du travail :

- Nous nous attendons à régler 75 p. 100 des plaintes pour congédiement injuste en vertu de la Partie III.
- Nous nous attendons à régler 80 p. 100 de toutes les autres plaintes en vertu de la Partie III, en moins de 120 jours.
- Nous nous attendons à régler 90 p. 100 des situations de non conformité aux exigences relatives à la santé et à la sécurité, en vertu de la Partie II (sauf pour les situations dangereuses), grâce à l'acceptation des principes de conformité volontaire.

Nous nous attendons à ce que 90 p. 100 des conflits de travail touchant la négociation collective et relevant de notre compétence soient réglés sans arrêt de travail.

Nous avons également l'intention d'affiner ces mesures au cours de l'année.

Priorités et défis opérationnels

Notre Ministère a décentralisé l'exécution de nombreux programmes consacrés au milieu de travail. La prochaine étape consistera à établir un plan d'action et un modèle de ressources pour assurer l'application cohérente, efficace et efficiente des lois fédérales et la prestation des services essentiels. Ce plan reflétera la mise en œuvre du Réseau de prestation des services de DRHC et sera ouvert à d'autres modes de prestation des services, tels que les partenariats.

Nous avons l'intention de faire plus pour sensibiliser les Canadiens à la nouvelle Loi sur l'équité en matière d'emploi, à son objectif et à l'importance de l'équité en milieu de travail.

Autres priorités

Les milieux de travail du Canada se modifient rapidement sous la pression de la concurrence, du changement technologique et des besoins en main-d'œuvre qualifiée. C'est pourquoi nous procédons à un examen de nos politiques et de notre législation qui influent sur le milieu de travail. Nous élaborerons un plan stratégique qui pourrait proposer des moyens d'améliorer les mesures de sécurité pour les travailleurs qui n'occupent pas des emplois réguliers et à plein temps, accroître les possibilités d'apprentissage et favoriser l'adoption de pratiques novatrices et d'horaires variables.

Le projet de loi C-19 visant à modifier la Partie I (Relations de travail) du Code canadien du travail a été déposé au Parlement. Au cours de la nouvelle année, la Partie II (Sécurité et santé au travail) pourrait faire l'objet d'amendements qui transféreraient une plus grande part de responsabilité en matière de sécurité et de santé en milieu de travail du personnel de DRHC aux employeurs et aux employés. La Partie III (Normes du travail) pourrait également être amendée, selon les résultats des consultations qui se poursuivront jusqu'en 1998.

Nous amorcerons des consultations sur les changements à effectuer à la Loi sur l'indemnisation des agents de l'État. Cette Loi s'applique aux employés du gouvernement fédéral, des organismes et des sociétés d'État qui sont victimes d'accidents de travail ou de maladies.

Nous continuerons d'assurer le leadership, sur le plan international, de la promotion de normes du travail essentielles en participant aux travaux d'organismes internationaux.

III. Priorités internes à l'échelle du ministère

Nous avons bien des priorités internes à l'échelle du Ministère. Les deux premières sont de soutenir nos employés et de relever le défi de « l'an 2000 ».

(A) Soutenir nos ressources humaines

Nos employés sont au cœur des services dispensés aux Canadiens par DRHC. Le Ministère est déterminé à respecter cette réalité en instaurant de nouvelles approches au travail et en favorisant le perfectionnement professionnel grâce à notre initiative « Appuyer les gens » et à notre participation au projet « La Relève », à l'échelle du gouvernement.

Il appartiendra aux leaders, aux équipes et aux ressources humaines dans l'ensemble de DRHC de créer le type de milieu de travail ouvert et novateur que nous envisageons. Chacun devra rendre compte de ses accomplissements. Il pourra se servir d'outils comme des plans d'apprentissage, l'évaluation du rendement et les sondages sur le climat de travail des divers services. Il aura accès aux ressources de perfectionnement dont il pourra avoir besoin pour aider à créer une ambiance de travail efficace.

Pour créer ce milieu de travail plus dynamique, nous aurons recours à divers outils qui intéressent les ressources humaines et à divers services qui leur sont dispensés dans l'ensemble du Ministère. Nous insisterons sur les initiatives axées sur le mieux-être, comme celles qui favorisent un équilibre entre le travail et la famille. Nous nous fonderons sur nos efforts continus pour manifester notre appréciation des réalisations individuelles et collectives, et nous exprimerons notre reconnaissance.

L'apprentissage et le perfectionnement de chacun deviendront une préoccupation vitale dans le nouveau milieu de travail. Cela ira au-delà du besoin permanent pour DRHC de trouver des gens suffisamment qualifiés pour répondre aux nécessités du service. Surtout, cela aidera les employés à orienter leur carrière

de leur propre initiative. Par exemple, on encouragera les leaders à accorder à chaque employé jusqu'à cinq jours par année pour son perfectionnement professionnel, en fonction d'un plan d'apprentissage efficace.

Nous continuerons aussi à créer des structures et des procédures de ressources humaines plus souples et plus modernes grâce au modèle intégré des ressources humaines. Nous remplacerons nos actuelles descriptions de postes par la nouvelle Norme générale de classification. Entre 1998 et 1999, nous évaluerons et récrirons toutes les descriptions de travail de DRHC. Les nouvelles descriptions refléteront les compétences ou les habiletés dont les employés auront besoin pour donner un bon rendement. Cela ouvrira la voie à un système de dotation où chaque employé travaille à un niveau donné et non dans un poste restreint. Ce changement permettra à nos ressources humaines de déployer tout un éventail de compétences et de changer plus facilement d'emploi.

(B) Systèmes et défis de l'an 2000

La crise de « l'an 2000 » est un phénomène mondial affectant les systèmes informatiques. Elle soulève des possibilités d'erreurs et de dysfonctionnement des systèmes à cause de la pratique passée des informaticiens consistant à représenter l'année comme un code à deux chiffres. En conséquence, certains systèmes pourraient traiter une entrée se lisant « 00 » comme signifiant « 1900 », même s'il s'agit de l'an 2000. L'incidence d'une telle anomalie sur les services de DRHC pourrait être malencontreuse.

Régler le problème informatique de l'an 2000, voilà notre première priorité en matière de systèmes. Notre objectif est de veiller à ce que toutes les applications prioritaires traitent correctement les données relatives à l'an 2000 d'ici le 1er janvier 1999. Pour atteindre ce but, nous sommes en train de cerner les

applications critiques, de les convertir lorsque c'est nécessaire, de les mettre à l'essai pour vérifier leur conformité et de les mettre en œuvre. Des plans d'urgence ont été mis au point en vue de maintenir les services essentiels et d'assurer les fonctions principales.

La question de l'an 2000 aura des répercussions dans tout notre Ministère. La charge de travail de plusieurs employés deviendra plus lourde, par exemple ceux qui s'occupent de l'évaluation, de la conversion, des essais et de la mise en œuvre. Les administrateurs locaux ne seront pas uniquement chargés de mettre en vigueur les applications nationales, mais également les applications locales.

L'ampleur de ce phénomène aura aussi un effet sur les améliorations, la nouvelle façon de fonctionner et les nouveaux systèmes. Tous les autres projets qui ne sont pas liés à la nouvelle législation ou qui ne revêtent une importance capitale au plan opérationnel seront retardés, sauf le système de gestion du Ministère, le système d'information des agents du travail et les prêts aux étudiants. Ces projets se poursuivront afin de rencontrer les exigences de l'an 2000. Les activités inhérentes aux nouvelles Ententes sur le marché du travail, conclues avec les provinces, se poursuivront.

IV. Perspectives

Le changement ne va pas s'arrêter. L'avenir ne sera jamais prévisible à 100 p. 100. À mesure que le gouvernement fédéral percevra de nouvelles priorités sociales et économiques, il se tournera souvent vers nous pour prendre des dispositions afin d'y donner suite. Il fera appel aux partenariats que nous avons créés avec d'autres gouvernements, tous les secteurs de la société et les multiples communautés.

Nous sommes en train d'adopter une perspective à plus long terme qui nous aidera à vivre convenablement dans ce nouvel environnement. Des gens des régions et de l'Administration centrale élaborent présentement une vision globale de notre avenir. Nous sommes à façonner un DRHC qui aidera le Canada à atteindre ses objectifs dans cinq secteurs :

- l'éducation permanente;
- l'accès et l'adaptation à l'emploi;
- des milieux de travail sécuritaires et efficaces;
- une participation équitable;
- la sécurité du revenu.

Dans tous ces secteurs, nous voudrons veiller à ce que DRHC mette en œuvre ses programmes et ses politiques de façon à :

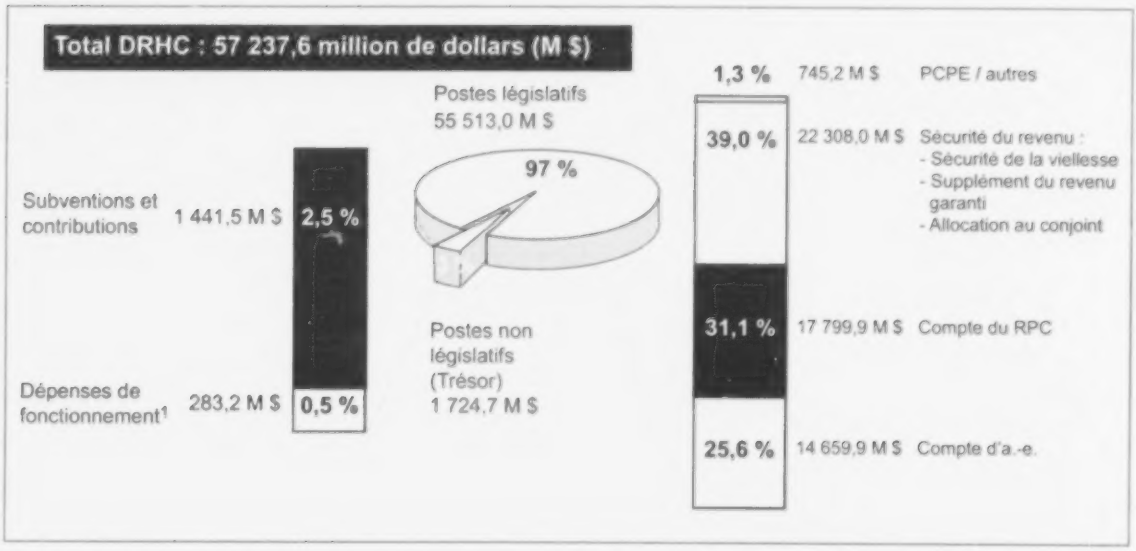
- soutenir les individus et les familles;
- aider la communauté à se prendre en main;
- renforcer la solidarité sociale.

Cette perspective ira au-delà de la confirmation du rôle que DRHC jouera dans la vie canadienne. Elle établira les instruments et les approches dont nous avons besoin pour atteindre nos objectifs réellement et efficacement.

Annexe A -
Nos normes de service

- Vous avez droit à un service courtois et attentionné et à une information complète et exacte sur vos droits et vos obligations.
- Nous avons pour objectif de réduire au minimum le temps d'attente pour rencontrer un préposé à la clientèle. Les temps d'attente seront affichés dans nos bureaux.
- Vous devriez normalement, si vous y êtes admissible, recevoir votre premier paiement en deça de :
  - 28 jours dans le cas des prestations d'emploi et mesures de soutien;
  - 28 jours dans le cas des prestations d'assurance-emploi;
  - 35 jours dans le cas des prestations de la Sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada.
- Nous fournirons un service d'intervention d'urgence de 24 heures dans les cas d'accidents mortels et de refus de travailler dans des domaines de compétence fédérale.
- Nous répondrons aux plaintes de congédiement injuste relevant de la compétence fédérale en deçà de deux jours ouvrables.
- Espace pour ajouter des normes propres au bureau.
- Espace pour ajouter des normes propres au bureau.

Annexe B - Profil des dépenses de DRHC 1997-1998



1. À l'exclusion de 144 millions de dollars affectés au régime d'avantages sociaux des employés, dont 115,8 millions de dollars sont recouvrables du Compte d'assurance-emploi (104,6 M $) et du Compte du régime de pensions du Canada (11,2 M $).